

Bogotá D.C. 17 de enero de 2022

Señores

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA
Nit.830.053.043-5

Atte. Dra. YOHANNA PAOLA MARQUEZ RODRIGUEZ
Profesional Especializada Grupo Jurídico
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo
atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co
Carrera 7 N° 31 – 10 piso 11
Ciudad

Respuesta Radicado acuse de recibo: **20222200000091**
Radicado **No. 20214400445942 del 14 de diciembre de 2021**
Queja: **JULIO PRIETO CASTILLO**

Apreciados señores:

Por medio de la presente nos permitimos compartir la respuesta enviada por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., al traslado realizado por la Superintendencia de Economía Solidaria correspondiente a la queja interpuesta por el señor **JULIO PRIETO CASTILLO** trasladado a esta entidad el 03 de enero del año 2022.

Es importante precisar que a la fecha, esta entidad solidaria no ha recibido el traslado correspondiente al oficio dirigido a la Cooperativa. Asimismo, comunicamos que, no se encontró coincidencias entre nuestros asociados activos del señor **JULIO PRIETO CASTILLO**, por lo tanto procedemos a enviar respuesta general al requerimiento del señor.

Les informamos que esta comunicación fue notificada previamente a nuestra **JUNTA DE VIGILANCIA** para su revisión y aprobación.

Cordialmente,



GLORIA PATRICIA GUTIERREZ
Subgerente Comercial

Bogotá D.C. 17 de enero de 2022

Señor(a):

JULIO PRIETO CASTILLO

Asunto: Respuesta Radicado acuse de recibo: **20222200000091**
Radicado **No. No. 20214400445942 del 14 de diciembre de 2021**

Apreciado señor Prieto,

Por medio del presente nos permitimos dar respuesta al acuse de recibo trasladado por la Superintendencia de la Economía Solidaria el pasado 03 de enero del año 2022 a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., mediante la cual manifiesta su inconformidad: "... llevo aproximadamente un mes solicitando el saldo del crédito que tengo con esa entidad pero no me han querido dar respuesta justificando que no la dan hasta que no diligencia un formato que ellos suministran donde debe ir la firma del gerente del banco que me presta la plata para pagar la deuda el formato se llama declaración de origen fondos, pero en fincomercio me suministran una certificación pero no llenan el papel que avista exige, de manera arbitraria, ya que solo deberían darme el valor de lo que adeudo sin obstáculos, no ha valido ni correos ni ir personalmente, se han mantenido en la respuesta negativa hasta tanto no les consiga una firma de una entidad financiera...". Atentamente nos permitimos pronunciarnos en los siguientes términos:

Realizando la validación del caso, es importante aclarar que no se encontró coincidencias entre nuestros asociados activos del señor **JULIO PRIETO CASTILLO**, por lo tanto procedemos a enviar respuesta general al requerimiento del señor.

Informamos que al pertenecer al sector solidario, Fincomercio Cooperativa de Ahorro y Crédito debe regirse a los lineamientos de las Cooperativas, por lo tanto, genera y mantiene políticas para cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma con el fin de garantizar el bienestar de sus asociados y también el de la Cooperativa.

Por lo anterior, manifestamos que en el oficio traslado por la Superintendencia de Economía Solidaria, no se encuentra información de su número de cedula, datos de contacto o correo electrónico, información que requiere la Cooperativa para realizar la verificación detallada sobre la gestión que se está llevando a cabo con su solicitud de crédito. Aclaramos que debido a que no se logró identificar su número de identificación, no fue posible avanzar e identificar su solicitud.

Dicho esto, invitamos amablemente al señor **JULIO PRIETO CASTILLO** a emplear nuestros canales de atención tales como la página web www.fincomercio.com, módulo de quejas y reclamos, línea azul en Bogotá 30783330 o a nivel nacional 018000111876 o de lo contrario

Sede Administrativa: Av Calle 80 # 28A - 05 Bogotá

nuestras oficinas y puntos de atención para verificar el estado actual de su solicitud de crédito y así se pueda validar una pronta solución a su inconformidad.

Por último, comunicamos que al no identificar al señor **JULIO PRIETO CASTILLO** entre nuestros asociados activos ni su número de cedula o datos de contacto, con el fin en que el peticionario pueda verificar respuesta a su requerimiento, esta entidad solidaria procedió con la publicación de la respuesta en la página web www.Fincomercio.com ubicándola en el menú principal opción "Asóciate", sección "Nuestra Cooperativa", en la parte inferior en el enlace "Respuestas PQRS anónimas",

Esperamos que nuestra respuesta solucione cualquier inquietud con respecto a las relaciones que le unen con Fincomercio Ltda. Recuerde que para información adicional puede comunicarse a nuestras líneas de atención al asociado en Bogotá 307 8330 o a nivel nacional 01 8000 111 876.

Cordialmente,



DIVA YAZMÍN GONZÁLEZ FEO
Directora de Atención al Asociado

Elaboró: Natgar
Revisó: Mercar

Sede Administrativa: Av Calle 80 # 28A - 05 Bogotá